



Leerpunten van het gebruik van een Living Lab

Bijdrage aan Strategisch Kennis en Innovatie Programma Voedsel

Rob Hovens, Marleen Onwezen en Emily Bouwman



WAGENINGEN
UNIVERSITY & RESEARCH

Leerpunten van het gebruik van een Living Lab

Bijdrage aan Strategisch Kennis en Innovatie Programma Voedsel

Rob Hovens, Marleen Onwezen en Emily Bouwman

Dit onderzoek is uitgevoerd door Wageningen Economic Research in opdracht van en gefinancierd door het ministerie van Economische Zaken

Wageningen Economic Research
Wageningen, december 2017

NOTA
2017-123b

Hovens, R., M. Onwezen, E. Bouwman, 2017. *Leerpunten van het gebruik van een Living Lab; Bijdrage aan Strategisch Kennis en Innovatie Programma Voedsel*. Wageningen, Wageningen Economic Research, Nota 2017-123b. 11 blz.; 0 fig.; 0 tab.; 0 ref.

Trefwoorden: duurzaam, gezond, consumeren, living lab

Dit rapport is gratis te downloaden op <https://doi.org/10.18174/428684> of op www.wur.nl/economic-research (onder Wageningen Economic Research publicaties).

© 2017 Wageningen Economic Research

Postbus 29703, 2502 LS Den Haag, T 070 335 83 30, E communications.ssg@wur.nl, www.wur.nl/economic-research. Wageningen Economic Research is onderdeel van Wageningen University & Research.



Wageningen Economic Research hanteert voor haar rapporten een Creative Commons Naamsvermelding 3.0 Nederland licentie.

© Wageningen Economic Research, onderdeel van Stichting Wageningen Research, 2017

De gebruiker mag het werk kopiëren, verspreiden en doorgeven en afgeleide werken maken. Materiaal van derden waarvan in het werk gebruik is gemaakt en waarop intellectuele eigendomsrechten berusten, mogen niet zonder voorafgaande toestemming van derden gebruikt worden. De gebruiker dient bij het werk de door de maker of de licentiegever aangegeven naam te vermelden, maar niet zodanig dat de indruk gewekt wordt dat zij daarmee instemmen met het werk van de gebruiker of het gebruik van het werk. De gebruiker mag het werk niet voor commerciële doeleinden gebruiken.

Wageningen Economic Research aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade voortvloeiend uit het gebruik van de resultaten van dit onderzoek of de toepassing van de adviezen.

Wageningen Economic Research is ISO 9001:2008 gecertificeerd.

Wageningen Economic Research Nota 2017-123b | Projectcode 2210000023

Foto omslag: Shutterstock

Inhoud

1	Aanleiding	5
2	Leerpunten van het gebruik van een Living Lab	6
	2.1 Keuze platform voor het Living Lab	6
	2.2 Pilot (intern)	6
	2.3 Living Lab	7
	2.4 Belafspraken	8
3	Conclusie	10

1 Aanleiding

Duurzaam en gezond consumeren is één van de ambities in de Voedselagenda, die eind 2015 aan de Tweede Kamer is gestuurd. Een belangrijke opgave voor het ministerie van Economische Zaken (EZ) om toe te groeien naar een gezond en duurzaam voedselsysteem. Om substantiële stappen te maken in de voorgenomen transitie is veel kennis en innovatie nodig.

Het ministerie van EZ heeft daarom SKIP's (strategische kennis- en innovatieprogramma's) opgesteld. De doelstelling van een SKIP is om vanuit een maatschappelijke opgave, via analyse van de oorzaken, de juiste (beleids)instrumenten te kiezen om op die manier impact te realiseren. Dit vraagt om een kanteling in de aanpak van EZ, waarbij de huidige aanpak vaak gericht is op het direct inzetten van kennis en innovatie, in plaats van eerst een gedegen analyse van het maatschappelijk probleem uit te voeren. Dit project is een pilotproject binnen de SKIP 'Klimaatslim en circulair produceren van gezond voedsel en non-food'.

Doel gehele pilotproject

In het project SKIP 'Living Lab duurzaam en gezond consumeren' wordt er een overzicht gemaakt van bestaande kennis en kennishiaten rondom duurzaam en gezond consumeren, waarbij de input onder andere zal komen uit een innovatieve methode, namelijk een Living Lab (een plaats waar partijen kunnen samenwerken en hun kennis bundelen), waardoor er co-creatie ontstaat. In elk van de verschillende pilotprojecten gekoppeld aan SKIP's is gekozen voor een vorm van interactief werken. In deze pilot is gekozen voor een Living Lab.

Onder Living Lab verstaan wij een online platform, waar experts van verschillende kennisinstituten met elkaar in gesprek kunnen. In samenspraak met het ministerie van EZ is deze methodiek gekozen om zo ruimte te bieden aan input van verschillende kennisinstituten in verschillende fases van het project.

In de discussies over de uitwerking van de SKIP's is geconstateerd dat niet alle maatschappelijke opgaven tegelijkertijd kunnen worden opgepakt. In het nog in ontwikkeling zijnde SKIP-proces is daarom gesuggereerd om te starten met een aantal pilots in de vorm van het genoemde Living Lab.

Doel projectonderdeel Living Lab

Het doel is om via een Living Lab-methodiek input te verkrijgen voor de kennisagenda en kennishiaten rondom duurzaam en gezond consumeren. Zowel de op te stellen kennisagenda als de ervaring met het werken in een Living Lab, worden gezien als output van dit onderdeel. In dit document worden de leerpunten van het werken met een Living Lab beschreven.

2 Leerpunten van het gebruik van een Living Lab

Om het opzetten van een Living Lab in de toekomst te faciliteren, zetten we een aantal leerpunten op een rij. Living Lab is nog een vrij nieuw concept, en deze pilot was aan de ene kant een uitdaging voor de onderzoekers om de deelnemers enthousiast te krijgen om te participeren, en aan de andere kant een uitdaging voor de deelnemers om uit hun comfortzone te stappen en mee te discussiëren op het forum. Hieronder beschrijven we hoe ons Living Lab-proces is verlopen, waarbij we de focus leggen op de leerpunten die per fase (pilot intern, Living Lab, belafspraken) naar voren komen. Hieronder volgen de leerpunten om in toekomstige scenario's tot een beter en interactiever Living Lab te komen.

2.1 Keuze platform voor het Living Lab

Het is belangrijk om een platform te selecteren dat over de juiste mogelijkheden en faciliteiten beschikt. De selectiecriteria waar wij op hebben gelet waren:

- de professionele uitstraling
- de mogelijkheid om meerdere partijen uit te nodigen
- de mogelijkheid van het afschermen van het platform voor buitenstaanders
- de mogelijkheid om te discussiëren en te reageren
- de gebruiksvriendelijkheid
- de mogelijkheid om verschillende topics en polls aan te maken
- de mogelijkheid voor het toekennen van verschillende rollen en het aanpassen van de functionaliteiten hierbinnen
- de mogelijkheid om via mobiele apparatuur gebruik te maken van het platform.

Door het kiezen van een geschikt platform, waarbij alle partijen gemakkelijk met elkaar in contact komen om zodoende samen iets te ontwikkelen, is de kans op succes van het Living Lab groter. Er is eerst heel breed gekeken wat voor verschillende (professionele) fora er beschikbaar zijn, om zo een idee te krijgen wat een forum ons kan bieden. Vervolgens is gecheckt in welke mate deze fora aan de selectiecriteria voldeden. Dit resulteerde in een shortlist van geschikte fora. Twee fora uit deze shortlist zijn uitvoerig getest, om te kijken hoe de fora functioneerden in de praktijk. Na deze test is een keuze gemaakt voor een forum waarbij gebruiksvriendelijkheid uiteindelijk de doorslag heeft gegeven.

Het forum bestaat uit een landingspagina waar de deelnemer terechtkomt als hij/zij inlogt. Op deze landingspagina zijn de verschillende topics en polls zichtbaar. Voor de deelnemers is ook gelijk zichtbaar hoeveel reacties elke topic/poll heeft ontvangen, en wie de meest recente reactie heeft gegeven. Indien men op een topic/poll klikt komt men op een nieuwe pagina terecht waar alle reacties onder elkaar staan weergegeven. Men kan hier op de topic reageren (dan komt het bericht onderaan te staan) of op een andere reactie reageren (dan komt het bericht gelijk onder de andere reactie te staan).

2.2 Pilot (intern)

Om de effectiviteit van het Living Lab te verhogen, hebben we deze eerst getest onder onze collega's. Negen collega's hebben uiteindelijk deelgenomen. We hebben zelf ook (naast onze rol als administrator) deelgenomen om zo goed te ervaren hoe de leden alle informatie binnenkrijgen. Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende leerpunten.

De aanmeldingsmail bleek voor verwarring te zorgen. Zodra mensen lid werden van het forum, kregen ze een standaardmail van het forum (Invision Community) dat ze aangemeld waren. In deze mail is geen terugkoppeling naar het Living Lab of een van de organisatoren. Deze mail werd daarom dus vaak als spam aangezien, waardoor mensen een extra mail moesten krijgen om ze mee te delen dat de mail van Invision Community bij het Living Lab hoorde en via die mail toegang tot het forum verleend kon worden.

Het was voor sommige deelnemers ook niet gelijk duidelijk op welke manier zij met het forum om moesten gaan: of ze proactief naar het forum toe moesten gaan, of dat de deelnemer hier telkens voor gevraagd zouden worden. We hebben toen besloten om de deelnemers via een 'direct message' (die ze op de mail binnenkregen) op de hoogte te houden wanneer er een nieuw topic geopend werd (ook gekoppeld aan de vraag om in dit topic participeren). In de mail was er een link waarmee ze gelijk naar het desbetreffende topic konden doorklikken.

In eerste instantie werden de topics fases genoemd. Dit was voor deelnemers niet overzichtelijk, aangezien de volgorde van verwachte input hierdoor niet helder was. We hebben daarom de naam aangepast en de topics concreter gemaakt, zodat duidelijker zou zijn wat voor input er gevraagd werd. Om de discussie te voeden hebben we ook polls geplaatst op het forum. Deze hebben niet gezorgd voor een levendige discussie.

We kunnen concluderen dat de verschillende aanpassingen die we gedaan hebben binnen het forum en ook de verschillende call-to-actions via de mail niet tot een actief forum hebben geleid. De periode was ook vrij kort en we vermoeden ook dat het lastig is om die eerste stap te zetten op een forum (een ervaren drempel).

Achteraf hebben we aan onze deelnemende collega's feedback gevraagd. Dit was erg waardevol voor ons om te kunnen bepalen waar de knelpunten zaten omtrent de lage activiteit op het living lab. Uit deze feedback kwam naar voren dat er in het begin weinig meldingen waren, waardoor mensen geen trigger kregen om naar het forum te komen. Daarnaast zorgt de drukte en de waan van de dag dat het forum niet top of mind is. Het living lab wordt simpelweg vergeten. Uit de feedback kwam ook naar voren dat vragen op het forum concreter gesteld konden worden. Daarnaast werd het inloggen in combinatie met een wachtwoord, die vaak vergeten werd, ook als een drempel gezien. Vervolgens kwam de suggestie om de stellingen extremer te deponeren, zodat de kans op twee kampen (voor en tegen) groter wordt.

Leerpunten

- Controleer hoe mails binnenkomen bij deelnemers.
- Zorg ervoor dat het duidelijk is van wie de mails rondom het forum komen.
- Zorg voor duidelijke handvatten hoe de deelnemers moeten deelnemen.
- Zorg voor overzichtelijke & concrete topics.
- Zorg voor duidelijke triggers naar het forum toe.
- Zorg voor eenvoudig aanmelden/inloggen.
- Probeer te zorgen voor activiteit op het forum om de vicieuze cirkel (weinig activiteit verhoogt de drempel) te doorbreken.

2.3 Living Lab

Aan dit Living Lab doen 21 deelnemers mee, experts op het gebied van duurzaam en/of gezond consumeren van verschillende kennisinstituten en universiteiten. Er zijn in vergelijking met de pilot met collega's (vorige fase) enkele aanpassingen gedaan:

- Bij de uitnodiging is duidelijk gemaakt dat ze een e-mail van Invision Community kregen.
- Om het inloggen te vergemakkelijken, is er gekozen voor eenvoudige wachtwoorden.
- Er is een voorstelronde toegevoegd als laagdrempelige manier om mensen actief op het forum te krijgen.

De voorstelronde leek te werken. Een groot aantal deelnemers heeft zich voorgesteld in dit topic. Na de voorstelronde waren de deelnemers weinig actief op het forum, ondanks frequente oproepen via zowel mail in groepsverband als persoonlijke mail om input te leveren op het forum. In een ideale wereld zouden wij als administrators ook niet of nauwelijks reageren op de berichten die geplaatst werden op het forum, maar we hebben uiteindelijk toch besloten om dit te doen om op die manier deelnemers te triggeren om ook te reageren. Op die manier zijn we zeer nauw betrokken geweest bij het forum om het forum succesvol te maken. We hebben in het Living Lab, net als in de pilot, gebruikgemaakt van polls. Uiteindelijk werd er door enkelen inhoudelijk gereageerd in de topics (polls werden zelf niet ingevuld, maar er kwam wel discussie uit voort) rondom input voor het kennisoverzicht en de kennishiaten op het onderwerp duurzame en gezonde consumptie.

Leerpunten

- Een voorstelronde is een goede manier om deelnemers actief te krijgen.
- Groepsmails en persoonlijke mails leiden niet automatisch tot activiteit van de deelnemers.
- Deelnemers op elkaar laten reageren gebeurt sporadisch; inmenging van de administrators was nodig.
- Polls zorgden wel voor inhoudelijke berichten, maar de polls zelf werden niet beantwoord. Zorg er dus voor dat je explicieter aangeeft dat een poll beantwoord kan worden.

2.4 Belafspraken

Het Living Lab had onvoldoende body gekregen om als input te dienen voor het kennisoverzicht en de kennishiaten. Daarnaast waren we ook benieuwd naar de feedback die de deelnemers hadden over het Living Lab. We hebben daarom besloten om onze deelnemers uit te nodigen voor een belafspraak. De belafspraak zou twee vliegen in één klap slaan: we zouden input vragen over de kennisoverzichten en kennishiaten om zo de kennisagenda te kunnen voeden, en daarnaast feedback vragen over de werking van het Living Lab zelf en de ervaringen van de deelnemers hierover.

De deelnemers aan de telefoongesprekken komen grotendeels overeen met de participerende deelnemers op het forum. Eén deelnemer aan het telefoongesprek, wist van het bestaan van het forum niets af, de mails waren (wegens drukte) volledig langs die persoon heen gegaan.

Veel van de ontvangen feedback betrof het startpunt van het forum. Er was behoefte aan meer concreetheid vanaf het begin, zodat voor de deelnemers duidelijk zou zijn wat er bereikt diende te worden. Daarnaast was het voor de deelnemers dan ook inzichtelijker geweest wat er van ze verwacht werd, zodat ze dan eventueel al gelijk hun conclusies konden trekken om eraan deel te nemen. Een ander belangrijk aandachtspunt was het persoonlijke contact voorafgaande het forum. Als dit contact er was geweest, was het voor deelnemers prettiger instappen geweest. Zo'n contact zou bijvoorbeeld via een workshop plaats kunnen vinden, maar ook telefonisch contact is een aantal keer genoemd. Ook werd voorgesteld om tijdens de duur van het project een aantal vaste momenten te prikken om (online) kennis uit te wisselen over de onderwerpen. Bijkomend voordeel aan workshops of andersoortige initiatieven is het de deelnemers er ook sneller contacten aan over zouden houden.

Zoals eerder al is genoemd, hadden enkele deelnemers behoefte aan een centraal onderwerp en een centrale vraag. Een enkeling vond ook dat hij/zij te weinig werd uitgedaagd om berichten te plaatsen of om op iemand te reageren.

Belangrijk bij een dergelijk forum is de activiteit van de overige deelnemers. Dit kwam ook naar voren tijdens de belafspraken. Als deelnemers weinig actief deelnemen, heeft dat een negatieve invloed op elkaar, waardoor zo'n forum moeilijk op gang komt. Dat haalt de motivatie weg bij mensen die in principe wel een proactieve houding hadden. Het was vanuit het forum helaas ook technisch niet mogelijk om automatisch deelnemers op de hoogte te stellen dat een andere deelnemer een bericht had geplaatst. Dit had wellicht een motivatie kunnen zijn voor de andere deelnemers om ook meer te participeren.

Het kost voor sommige deelnemers ook veel tijd om de berichten te lezen en er vervolgens op te reageren, ook gecombineerd met de timing in het jaar. Deze wordt door de meesten als 'ongelukkig' bestempeld. Andere werkzaamheden kregen dan toch voor voorrang op de participatie in dit forum. Technisch gezien waren er weinig negatieve reacties van de deelnemers. Voor het gros werkte het inloggen en reageren op het forum erg goed. De mails kwamen ook goed binnen en werden door sommigen ook 'triggerend' genoemd. Op het forum zelf was het soms even zoeken, maar dat is inherent aan nieuwe omgevingen.

Afsluitend dient nog gezegd te worden dat de poging van dit Living Lab erg gewaardeerd werd. Een Living Lab spreekt erg aan en mensen raken er wel enthousiast van. Een aantal deelnemers gaven ook aan dat het nog steeds zijn potentie heeft. Kennisdeling op een laagdrempelige manier werkt goed, er is de beschikking over een waardevolle community. Het zou zonde zijn om hiermee te stoppen zonder daar eerst goed over na te denken.

Leerpunten

- Zorg voor een beter startpunt van het forum, bijvoorbeeld door een bijeenkomst te organiseren, waar iedereen elkaar kort leert kennen.
- Zorg voor meer concreetheid en overzicht.
- Geef de deelnemers duidelijke instructies mee.
- Zorg voor een paar vaste momenten tijdens het project, waar deelnemers bijvoorbeeld 2 uur deelnemen aan een bepaalde discussie.
- Weinig activiteit is een vicieuze cirkel. Deelnemers reageren niet, omdat anderen ook niet reageren.
- Indien deelnemers wel reageren, zorg er dan voor dat dit direct merkbaar is voor de andere deelnemers.
- De timing van het project was ongelukkig omdat iedereen tegen het einde van het jaar erg druk is.
- Participeren wordt dan snel als intensief ervaren. Het Living Lab zou het beste werken als het in een rustige periode in het jaar van start zou gaan.
- Dit Living Lab heeft zeker wel potentie, vooral met een dergelijk deelnemersveld.

3 Conclusie

Al met al kunnen we concluderen dat het online platform van het Living Lab een nieuwe methode is met veel potentie, wat ook werd onderstreept door de deelnemers. Het delen van kennis op een laagdrempelige manier kan erg goed werken. De juiste mensen zijn bij elkaar gebracht en vormen op die manier een beloftevolle community met elkaar. Om het concept te laten slagen, is wel gebleken dat er aan een aantal voorwaarden zeker moet worden voldaan of verbeterd moeten worden. Zo is een duidelijk startpunt erg belangrijk waarbij de deelnemers concrete handvatten aangeleverd krijgen. Dit kan in de vorm van een bijeenkomst. Daarnaast moeten alle vragen en gewenste input zo gedetailleerd mogelijk uitgelegd worden. De call-to-action moet gelijk duidelijk zijn. Deelnemers hoeven dan minder energie te leveren om bij te dragen. Vooral in tijden van drukte is dit erg wenselijk.

Wageningen Economic Research
Postbus 29703
2502 LS Den Haag
T 070 335 83 30
E communications.ssg@wur.nl
www.wur.nl/economic-research

Wageningen Economic Research
NOTA
2017-123b

De missie van Wageningen University & Research is 'To explore the potential of nature to improve the quality of life'. Binnen Wageningen University & Research bundelen Wageningen University en gespecialiseerde onderzoeksinstituten van Stichting Wageningen Research hun krachten om bij te dragen aan de oplossing van belangrijke vragen in het domein van gezonde voeding en leefomgeving. Met ongeveer 30 vestigingen, 5.000 medewerkers en 10.000 studenten behoort Wageningen University & Research wereldwijd tot de aansprekende kennisinstellingen binnen haar domein. De integrale benadering van de vraagstukken en de samenwerking tussen verschillende disciplines vormen het hart van de unieke Wageningen aanpak.



To explore
the potential
of nature to
improve the
quality of life



Wageningen Economic Research
Postbus 29703
2502 LS Den Haag
E communications.ssg@wur.nl
T +31 (0)70 335 83 30
www.wur.nl/economic-research

Nota 2017-123b

De missie van Wageningen University & Research is 'To explore the potential of nature to improve the quality of life'. Binnen Wageningen University & Research bundelen Wageningen University en gespecialiseerde onderzoeksinstituten van Stichting Wageningen Research hun krachten om bij te dragen aan de oplossing van belangrijke vragen in het domein van gezonde voeding en leefomgeving. Met ongeveer 30 vestigingen, 5.000 medewerkers en 10.000 studenten behoort Wageningen University & Research wereldwijd tot de aansprekende kennisinstellingen binnen haar domein. De integrale benadering van de vraagstukken en de samenwerking tussen verschillende disciplines vormen het hart van de unieke Wageningen aanpak.

